DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v3.52
CZU: 004:338.465(478)

THE DIGITAL SERVICES ECOSYSTEM IN THE ERA OF GLOBAL TRANSFORMATION: TOOLS AND THEIR USE BY INDIVIDUALS AND LEGAL ENTITIES IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

ECOSISTEMUL SERVICIILOR DIGITALE ÎN ERA TRANSFORMĂRILOR GLOBALE: INSTRUMENTE ȘI UTILIZAREA DE CĂTRE PERSOANE FIZICE ȘI JURIDICE ÎN REPUBLICA MOLDOVA

GRIGORIȚA Nicolae, masterand, specialitatea: Finanțe Publice și Fiscalitate
ORCID: 0009-0005-0470-4587
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu – Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: + 373 68443983
e-mail autor: grigorita.nicolae@ase.md

Abstract: *The service ecosystem in the era of global transformation is characterized by accelerated digitization, interconnectivity, and a focus on efficiency and accessibility. In this context, the main tools include e-government platforms, e-banking services, e-commerce applications, integrated information systems, electronic payment solutions, and mobile applications. Globally, the use of digital services has seen significant growth, driven by technological advances and the need to optimize economic and administrative processes. Companies are widely adopting digital solutions to streamline operations, reduce costs, and improve customer relations. Businesses are leveraging digital tools to a greater extent, using them to automate operational processes, optimize costs, and increase the efficiency of economic activity. Individuals are increasingly using these tools for payments, online shopping, and accessing public services. In the Republic of Moldova, the digital services ecosystem is continuously evolving through the implementation of platforms such as MPay, MConnect, MSign, and eFactura. These tools reflect global trends, contributing to the digitization of public administration and the business environment, while also highlighting challenges related to digital literacy, technological infrastructure, and user trust.*
Key words: *digitization, electronic services, e-government, digital payments, legal entities, individuals, global transformations*.
JEL CLASSIFICATION: O3, L8, H3, H4

INTRODUCERE

Ecosistemul serviciilor reprezintă o parte din componentele de bază ale economiei contemporane, fiind influențate de procesele de digitalizare și transformările globale. În contextul globalizării și al dezvoltării tehnologice accelerate, modul de furnizare și utilizare a serviciilor suferă schimbări semnificative, devenind legate de instrumente digitale. În acest ecosistem, analiza instrumentelor utilizate și a modului în care acestea sunt adoptate de către persoanele fizice și juridice devine o temă de actualitate și interes major. Scopul cercetării constă în evidențierea principalelor tendințe globale și în raportarea acestora la realitățile din Republica Moldova, urmărind impactul asupra eficienței, accesibilității și dezvoltării economice.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Analiză succintă a surselor bibliografice în domeniul problemei cercetate

Pentru realizarea acestei analize au fost utilizate surse științifice și practice relevante, care abordează procesul de digitalizare a serviciilor fiscale și impactul acestora asupra conformării contribuabililor. Studiile analizate evidențiază rolul digitalizării în eficientizarea controlului fiscal, simplificarea raportării electronice și modernizarea relației dintre contribuabili și autoritățile fiscale. De asemenea, au fost examinate informații privind tipologia serviciilor fiscale electronice disponibile

în Republica Moldova, precum și analize referitoare la gradul de utilizare a acestora de către persoanele fizice și juridice.

Descrierea metodelor de cercetare utilizate

Studiul se bazează pe metode de documentare, analiză directă asupra interacțiunii persoanelor fizice sau juridice cu instrumentele adaptate la nivel global și interpretare statistică, având ca obiectiv examinarea ecosistemului serviciilor digitale și a instrumentelor utilizate la nivel global și național. Metoda documentării a permis fundamentarea teoretică a cercetării, prin valorificarea surselor relevante din literatura de specialitate. Analiza comparativă a fost utilizată pentru evidențierea diferențelor dintre tendințele globale și situația din Republica Moldova, iar interpretarea statistică a facilitat analiza gradului de utilizare a instrumentelor digitale de către persoanele fizice și juridice.

Rezultatele obținute

În contextul transformărilor globale și al digitalizării accelerate, instrumentele digitale reprezintă elemente de bază ale ecosistemului serviciilor moderne. Acestea facilitează interacțiunea dintre utilizatori și furnizorii de servicii, contribuind la creșterea eficienței, accesibilității și transparenței proceselor economice și administrative. La nivel global, diversitatea și complexitatea acestor instrumente reflectă gradul avansat de dezvoltare tehnologică, în timp ce la nivel național, acestea sunt adaptate în funcție de specificul economic și instituțional. Prezentarea structurată a instrumentelor digitale, atât globale, cât și utilizate în Republica Moldova, permite o înțelegere evidentă a rolului și importanței acestora în cadrul ecosistemului serviciilor.

La nivel global, instrumentele digitale au cunoscut o dezvoltare rapidă, devenind piloni esențiali ai economiei moderne și ai societății informaționale. Acestea sunt caracterizate printr-un grad înalt de integrare tehnologică, interoperabilitate și orientare către utilizator, facilitând accesul rapid la servicii și optimizarea proceselor economice și administrative. Diversitatea instrumentelor utilizate la nivel internațional reflectă tendințele de inovare și digitalizare, contribuind la creșterea competitivității economice și la eficientizarea relațiilor dintre instituții, companii și utilizatori. În acest context, identificarea și clasificarea principalelor instrumente digitale globale permite evidențierea rolului acestora în transformarea ecosistemului serviciilor.

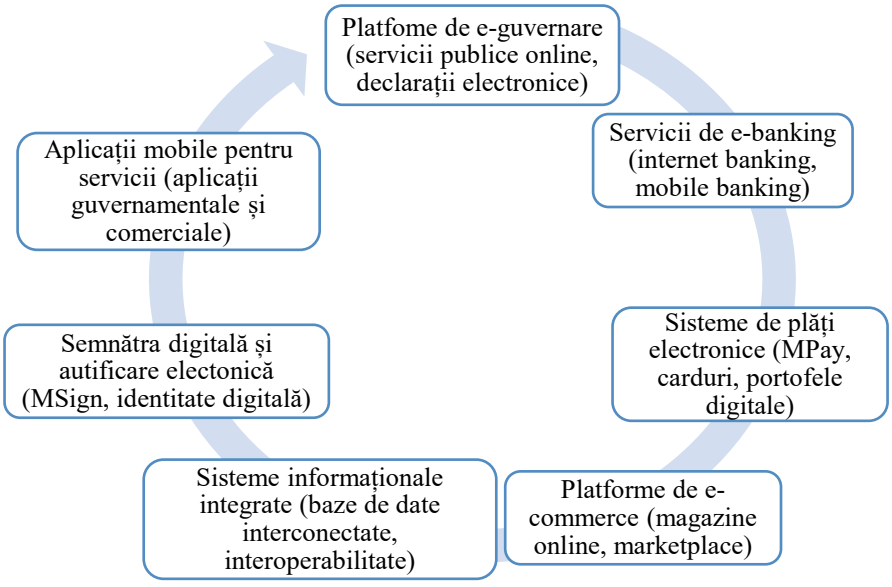


Figura 1. Instrumente ale digitalizării globale
Sursa: *elaborat de autor*

Instrumentele digitale globale reprezintă ansamblul tehnologiilor și platformelor utilizate pentru furnizarea și gestionarea serviciilor în mediul digital, incluzând e-guvernarea, serviciul ce conduce activitatea serviciilor digitalizate, serviciile financiare digitale, comerțul electronic și sistemele informaționale integrate. Aceste instrumente sunt caracterizate prin interoperabilitate,

accesibilitate și eficiență, facilitând interacțiunea rapidă între utilizatori și instituții. La nivel internațional, dezvoltarea și utilizarea acestora sunt analizate în rapoarte elaborate de organisme precum **Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE)**, care evidențiază rolul esențial al digitalizării în creșterea productivității și modernizarea serviciilor publice și private.

În Republica Moldova, dezvoltarea instrumentelor digitale reprezintă o direcție strategică în procesul de modernizare a serviciilor publice și a mediului economic. Implementarea acestora reflectă tendințele globale de digitalizare, fiind orientată spre creșterea eficienței administrative, simplificarea interacțiunii cu utilizatorii și sporirea transparenței. Instrumentele digitale naționale sunt adaptate la specificul instituțional și economic al țării, contribuind la facilitarea accesului persoanelor fizice și juridice la servicii esențiale. Identificarea și prezentarea principalelor instrumente digitale utilizate în Republica Moldova permite evidențierea nivelului de dezvoltare a ecosistemului digital la nivel național.

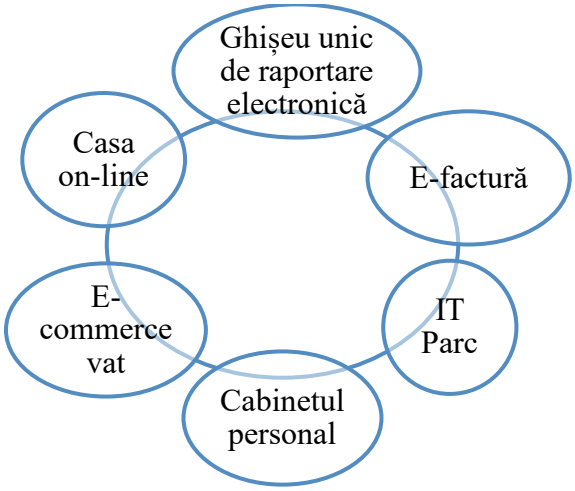


Figura 2. Instrumente ale digitalizării în Republica Moldova
Sursa: *elaborat de autor*

Corelarea instrumentelor digitale cu categoriile de utilizatori a Serviciului Fiscal de Stat este confirmată și de datele oficiale ale acestuia pentru anul 2025, care evidențiază o utilizare intensă a serviciilor fiscale electronice atât de către persoanele fizice, cât și de către cele juridice. Analizând acesările acestora, serviciile electronice au depășit 10 milioane într-un singur an, demonstrând creșterea semnificativă a gradului de digitalizare și a încrederii contribuabililor în aceste instrumente (5). Raportul de activitate relevă faptul că persoanele juridice utilizează într-o măsură mai extinsă serviciile digitale, în special pentru raportare fiscală și gestionarea obligațiilor fiscale, în timp ce persoanele fizice le accesează preponderent pentru servicii individuale, precum depunerea declarațiilor sau efectuarea plăților. Această diferențiere reflectă rolul funcțional distinct al instrumentelor digitale, adaptate necesităților fiecărei categorii de utilizatori, contribuind la eficientizarea proceselor fiscale și la creșterea conformării voluntare.

În contextul digitalizării serviciilor fiscale din Republica Moldova, persoanele fizice reprezintă o categorie importantă de utilizatori ai instrumentelor digitale, beneficiind de acces facil și rapid la servicii publice electronice. Utilizarea acestor instrumente este orientată în special spre depunerea declarațiilor fiscale, efectuarea plăților online și consultarea informațiilor personale fiscale, contribuind la creșterea gradului de conformare voluntară și la simplificarea relației cu autoritățile.

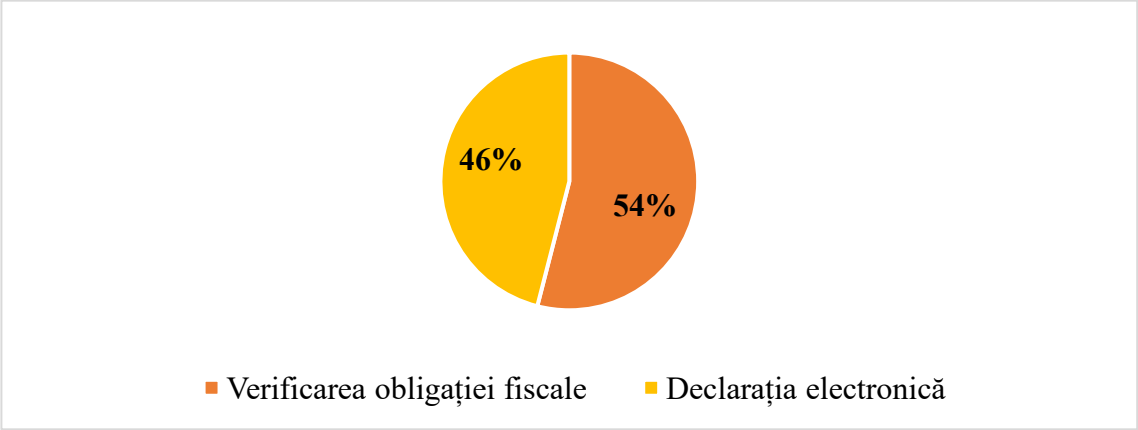


Figura 3. Cele mai utilizate servicii electronice de persoanele fizice
Sursa: *Raportul „Cele mai utilizate servicii fiscale electronice de către contribuabili în anul 2025” www.monitorul.fisc.md (04.03.2026)*

Datele raportului Serviciului Fiscal de Stat pentru anul 2025 evidențiază o creștere semnificativă a utilizării serviciilor fiscale electronice de către persoanele fizice, ceea ce reflectă atât nivelul sporit de accesibilitate al acestora, cât și consolidarea încrederii contribuabililor în sistemele digitale (6).

În cadrul ecosistemului serviciilor digitale din Republica Moldova, persoanele juridice constituie principalii utilizatori ai instrumentelor fiscale electronice, datorită necesităților operaționale și obligațiilor legale pe care le au. Acestea utilizează în mod frecvent platformele digitale pentru raportare fiscală, depunerea declarațiilor, gestionarea obligațiilor fiscale și comunicarea cu autoritățile publice, contribuind la eficientizarea activităților economice.

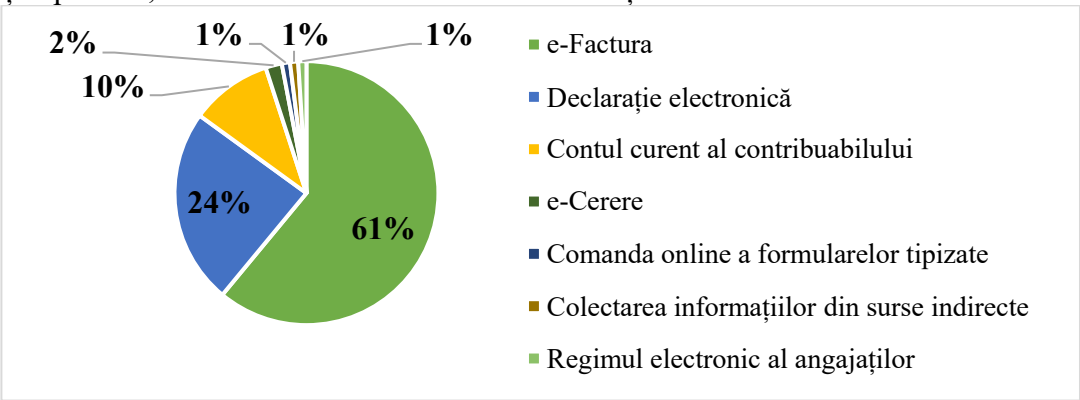


Figura 4. Cele mai utilizate servicii electronice de persoanele juridice
Sursa: *Raportul „Cele mai utilizate servicii fiscale electronice de către contribuabili în anul 2025” www.monitorul.fisc.md (04.03.2026)*

Potrivit datelor reflectate în raportul Serviciului Fiscal de Stat pentru anul 2025, persoanele juridice înregistrează un nivel ridicat de utilizare a serviciilor fiscale electronice, ceea ce evidențiază rolul esențial al digitalizării în optimizarea proceselor administrative și în creșterea conformării fiscale (6).

CONCLUZII/RECOMANDĂRI

Analiza instrumentelor digitale la nivel global și național, precum și a gradului de utilizare a serviciilor electronice de către persoanele fizice și juridice, evidențiază rolul determinant al digitalizării în transformarea ecosistemului serviciilor. În practica internațională, datele publicate de Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică indică faptul că peste 70% dintre cetățeni utilizează servicii publice digitale, iar nivelul de integrare și interoperabilitate a sistemelor este în continuă creștere. Aceste creșteri confirmă faptul că digitalizarea contribuie la creșterea eficienței

administrative, reducerea costurilor și îmbunătățirea accesului la servicii, fiind un factor primordial al competitivității economice.

În Republica Moldova, evoluția instrumentelor digitale reflectă o aliniere progresivă la aceste tendințe globale, fiind susținută de implementarea serviciilor fiscale electronice și a platformelor digitale integrate. Conform datelor furnizate de Serviciul Fiscal de Stat în raportul de activitate pentru anul 2025, veniturile administrate la bugetul public național au atins circa 81,67 miliarde lei, în creștere cu 14,3% în comparație de anul precedent. Indicatorii economici relevanți au înregistrat evoluții pozitive, cifra de afaceri crescând cu aproximativ 15%, obligațiile fiscale calculate cu 18%, iar cele achitate la buget cu 19%, în timp ce restanțele au scăzut cu 16%, în raport cu anii precedenți.

Analiza corelată a utilizării serviciilor digitale evidențiază faptul că persoanele juridice utilizează într-o măsură mai extinsă aceste instrumente, datorită necesității gestionării obligațiilor fiscale complexe și optimizării proceselor operaționale, în timp ce persoanele fizice adoptă progresiv aceste soluții, în special pentru servicii individuale precum depunerea declarațiilor și efectuarea plăților online.

În urma analizei efectuate pe parcursul cercetării, digitalizarea serviciilor reprezintă un factor strategic în consolidarea unui sistem modern, eficient și transparent, contribuind atât la creșterea conformării voluntare, cât și la dezvoltarea economică durabilă, în concordanță cu tendințele internaționale și specificul național al Republicii Moldova.

În baza analizei realizate, se propun următoarele direcții de îmbunătățire:

1. dezvoltarea continuă a infrastructurii digitale, în vederea asigurării accesului rapid și sigur la servicii pentru toate categoriile de utilizatori;
2. creșterea nivelului de educație și competențe digitale în rândul populației, pentru a stimula utilizarea serviciilor electronice de către persoanele fizice;
3. extinderea și diversificarea serviciilor digitale fiscale, cu accent pe simplificarea interfețelor și automatizarea proceselor pentru contribuabili;
4. consolidarea interoperabilității sistemelor informaționale între instituțiile publice, pentru a reduce sarcinile administrative și a facilita schimbul de date;
5. stimularea utilizării serviciilor digitale prin politici de încurajare, inclusiv beneficii sau facilități pentru contribuabilii care utilizează platformele electronice;
6. creșterea nivelului de securitate cibernetică și a încrederii utilizatorilor, prin protecția datelor și transparența proceselor digitale.

REFERINȚE:

1. BLANARI, V., BULGAC, C. Utilizarea serviciilor de raportare fiscală electronică destinate persoanelor juridice. In: *Creating the Society of Consciusness*: conf. șt. intern., 14-15 mart. 2025. Ch.: ASEM, 2025, pp. 146-149. ISBN 978-9975-168-23-6.
2. GÎNDEA, G. Transformări ale comportamentului economic în context digital. In: *Simpozionul Științific cu participarea internațională al Tinerilor Cercetători*: conf. șt. intern., 11-12 apr. 2025. Ch.: ASEM, 2025, vol. 1, pp. 18-21. ISBN 978-9975-168-36-6.
3. GRAUR, A., HAREA, R. Modernizarea sistemelor de impozitare în condițiile actuale: factori și tendințe. In: *International scientific conference on accounting* [online]: conf. șt. intern., 1-2 apr. 2022. Ch.: ASEM, 2022, pp. 44-53. ISBN 978-9975-155-92-2.
4. OECD (2025), *Tax Administration 2025*, OECD Publishing, Paris. Disponibil: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/11/tax-administration-2025_6360fad8/cc015ce8-en.pdf
5. Raport de activitate Servciul Fiscal de Stat *„Activitate al Serviciului Fiscal de Stat în anul 2025”*. Disponibil: https://sfs.md/ro/pagina/rapoarte-anuale
6. Raportul *„Cele mai utilizate servicii fiscale electronice de către contribuabili în anul 2025”*. Disponibil: www.monitorul.fisc.md

Coordonator științific: BULGAC Corina, dr., conf. univ.
ORCID ID: 0009-0001-4309-7469
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu – Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: + 373 69907599
e-mail: bulgac.corina@ase.md